

Der PC als „Partner“ im institutionellen Gespräch

The Computer as a “Partner” in Institutional Talk

Daniela Böhringer und Stephan Wolff

Universität Hildesheim, Institut für Sozial- und Organisationspädagogik, Lübecker Str. 3, 31141 Hildesheim, Germany
E-Mail: boehring@uni-hildesheim.de; wolff.s@t-online.de

Zusammenfassung: Für kompetente Mitglieder der Gesellschaft ist die Inkorporierung von Technologien in alltägliche Handlungsvollzüge etwas Selbstverständliches. Die Arbeit „mit“ der Technologie wird routinemäßig erledigt und nur in seltenen F llen thematisiert. Als Konversationsanalytiker interessiert uns, worin diese Arbeit besteht und welche systematischen Prozeduren bei ihr zur Anwendung gelangen. Auf der Basis von 52 (Beratungs-) Gesprächen, die in Jobcentern als Tondokument aufgezeichnet wurden, können wir zeigen, dass neben der Arbeit „mit“ dem PC Interaktionsarbeit anf llt, wenn sich die Teilnehmer in Gesprächen auf den PC beziehen, und, dass es verschiedene Variationen dieser Orientierung am Computer gibt. Manchmal wird der PC in den Hintergrund der Interaktion verschoben und erhält nur minimale Aufmerksamkeit, während sich die Vertreter des Jobcenters und ihre Klienten deutlich aneinander als Personen orientieren. In anderen F llen entscheiden sich die Vertreter der Institution dafür, den PC gewissermaßen zu „animieren“, indem sie ihm z. B. Fragen stellen. In einer weiteren Variante wenden sich die Vertreter der Institution ausschließlich dem PC zu, während die Klienten in der Warteschleife gehalten werden. Auch Fälle einer aktiven Neutralisierung des PC lassen sich finden. Kompetente Gesellschaftsmitglieder beziehen sich also nicht nur auf Gegenstände (Computer) und zeigen sich diese wechselseitig an, sondern bedienen sich auch unterschiedlicher Modalitäten, um diese Gegenstände in die soziale Welt ihrer Begegnung einzuführen, wodurch sich der Charakter ihrer Begegnung fundamental verändern kann.

Summary: The incorporation of technologies in everyday activities is far from difficult for participants who are, in an ethnomethodological sense, competent members of society. Working “with” technology is a routine engagement. As conversation analysts we are interested in the systematic procedures which participants employ to make technological objects like computers part of an encounter and its social universe. The analysis of 52 (audio-taped) face-to-face consultations in what are termed Job Centers (public employment agencies in Germany) allows us to demonstrate the extent of interactional work that is to be completed if participants (have to) include the computer and work “with” it. Within our data, a variety of orientations toward the computer are evident. Sometimes the computer is moved to the background of the encounter and is given only minimal attention while Job Center official and client are clearly oriented toward each other as people. Conversely, the official may choose to involve the computer by asking it questions. In another variation of computer-aided consultation, the official devotes his or her attention to the computer exclusively while the client is effectively placed “on hold.” We also found cases in which the computer was actively neutralized by participants. Competent members of society not only orient themselves toward objects (e.g., computers) and display this orientation to one another, but also employ a variety of modalities to integrate these objects into the social world of their encounter. This may fundamentally change the character of an encounter.

1. Der PC als fremder Partner

Der PC ist in vielen Kontakten zwischen Beh rdenvetretern und Bürgerinnen zu einem selbstverständlichen und nicht mehr wegzudenkenden Requisite geworden. Mit ihm kann man Ansprüche berechnen, Behauptungen prüfen, Listen ergänzen, Informationen finden und aufbewahren, sich Merkzettel schreiben, Vorlagen aufrufen und vieles mehr. Der Selbstverständlichkeit, mit welcher der PC heute in institutionellen Arbeitskontexten eingesetzt wird, entspricht die Selbstverständlichkeit der Klagen darüber, wie sehr er doch stört, wenn man sich

im Kontakt mit seinen Klienten oder Kunden befindet und eigentlich auf deren Anfragen oder Bedürfnisse eingehen möchte, gleichzeitig aber komplizierte Computerprogramme bedienen muss. Die Problematik stellt sich auch und gerade für die Arbeit in Jobcentern, die im Zentrum des vorliegenden Artikels stehen wird (vgl. Baethge-Kinsky et al. 2007: 166), was die Bereichsleiterin eines solchen Jobcenters (P) im folgenden Interview-Ausschnitt plastisch zum Ausdruck bringt: Ein auf das Gegenüber ausgerichtetes Gespräch mit der Arbeit am und mit dem PC zu vereinbaren – das sei schon ein Kunststück!

Interview mit einer Bereichsleiterin U-25

P: (dreht sich kurz zum PC) man is ja irgendwo mit diesem PC dann auch ja beschäftigt und da muss man schon aufpassen dass der Gegenüber das Gefühl hat dass er eigentlich im Mittelpunkt steht und nicht das Teil was natürlich äh was natürlich auch alles abgebildet werden muss

I: hmhm

P: was auch ausgelesen wird ja wo überall auch Daten gezogen werden

I: hmhm

P: und dort erst mal danach gemessen wird und

I: ja

P: aber nicht an der eigentlichen Gesprächsführung wo ich sage das is mir eigentlich is wichtiger der Jugendliche muss sich öffnen

I: ja

P: um eben begleiten zu können

I: hmhm

P: und das is natürlich schon ein Kunststück muss man sagen

Wenn man den PC, wie unsere Gesprächspartnerin in diesem Interview, primär als Arbeitsgerät versteht, dann interessiert er vor allem im Hinblick darauf, wie er sich bedienen lässt, was „damit“ gemacht, wie „damit“ gearbeitet oder aber umgekehrt, wie ggf. eine durch seine Anwesenheit eintretende Störung des Kundengesprächs vermieden werden kann. Das setzt den PC als ein „etwas“ immer schon voraus: sei es als Arbeitsgerät, als hilfreiche Technologie oder – insbesondere dann, wenn er nicht funktioniert – als Störfaktor. Als solches bleibt er dem Handeln der Interaktionsteilnehmer letztlich äußerlich, eine mehr oder weniger hilfreiche Rahmenbedingung der eigentlichen Arbeit wie andere auch.¹

Auch der Soziologie ist der PC lange Zeit ein „fremder Partner“ geblieben. Die Soziologie tut sich bekanntlich nicht leicht mit den technischen Dingen. Techniksoziologen wie Werner Rammert (2007) werden nicht müde, die Diskrepanz zwischen der offensichtlichen gesellschaftlichen Relevanz von Technik und ihrem marginalen Status innerhalb der

soziologischen Theorie zu beklagen und sich um Abhilfe zu bemühen. Die Frage nach einer eigenständigen *agency* (d. h. einer Handlungsmächtigkeit bzw. Handlungsträgerschaft) technischer Artefakte steht dabei besonders im Fokus. Vor zwanzig Jahren hat Hans Geser (1989) als einer der ersten Soziologen im deutschsprachigen Raum den Versuch unternommen zu klären, ob, und wenn ja, in welcher Hinsicht man den PC soziologisch sinnvoll als Interaktionspartner bezeichnen könne. Zwar würden dem PC wichtige Eigenschaften sozialer Akteure fehlen. Man könne im Hinblick auf die Interaktion mit dem PC aber insoweit von *sozialer* Interaktion sprechen, als diesem aufgrund bestimmter – durchaus noch weiter ausbaufähiger – „subjektanaloger Eigenschaften (des Wahrnehmens, intelligenten Schlussfolgerns, Lernens, variablen Verstehens et al.)“ (Geser 1989: 233) von seinen menschlichen Interaktionspartnern ein Akteurstatus zumindest im Modus des „Als-Ob“ zugeschrieben würde. Nicht zuletzt spräche dafür die offensichtliche Bereitschaft der Benutzer „ihrem Gerät ‚anthropomorphe‘ und ihrer Beziehung zu ihm ‚soziomorphe‘ Attribute zuzusprechen und emotionale Bindungen zu ihm einzugehen, die sonst ausschließlich menschlichen Partnern vorbehalten sind“ (Geser 1989: 231).

Eine derartige Akteurfiktion (die ja auch unsere Gesprächspartnerin im obigen Interviewausschnitt nahe gelegt hatte) macht den PC aber noch nicht gleich zu einem eigenständigen oder gar eigensinnigen Interaktionspartner, sondern belässt ihn auf dem Status einer konditional programmierten Interaktionsmaschine mit hohem Assoziationspotenzial (Werle 2002). Die in der Wissenschaft- und Technikforschung zunehmend prominente Akteur-Netzwerk-Theorie (vgl. Strübing 2005: 301ff.) erkennt demgegenüber wesentlich bereitwilliger eine Symmetrie von technischen Artefakten und sozialen Akteuren an: Sie fusioniert beide zu komplexen Hybriden und verknüpft sie ggf. zu noch komplexeren Netzwerken, so dass sich die Akteurfrage – zumindest auf der Ebene der sozialer Interaktion – in ihrem Rahmen weder stellen noch empirisch beantworten lässt (vgl. Latour 1996, 2006).² Auch die diesbezüglichen zurückhaltenderen Techniksoziologen insistieren darauf, dass die technischen Artefakte einen „unaufhebbarer Beitrag an der Welt- und Wirklichkeitskonstruktionsmaschinerie leisten“ (Braun-Thürmann 2006: 200ff.). Allerdings ist damit nicht gemeint, dass **technischen Artefakten ein**

¹ Allerdings deutet sich in diesem Interview indirekt schon an, dass der PC unter bestimmten Umständen mehr sein kann als das. Man müsse „aufpassen“, sagt unsere Gesprächspartnerin, dass der Gegenüber das Gefühl behalte, im Mittelpunkt zu stehen. Es gelte zu vermeiden, dass er den PC als Konkurrenten auffasst, d. h. ihn – wenn auch nur in ihrer Phantasie – zu einem Mitspieler macht.

² Zur Kritik dieses Ansatzes vgl. Lynch 1996 sowie Rammert & Schulz-Schaeffer 2002.

eigenständiger Platz in die Interaktionsordnung im Sinne von Goffman (1983) eingeräumt würde. Das technische Artefakt erzeuge als möglicher Teilnehmer „eine soziale – oder vorsichtiger formuliert – eine sozialähnliche Situation (mit)“ (Braun-Thürmann 2002: 19). Dadurch transformiere sich die Interaktionsordnung in eine eigene „Interaktivitätsordnung“, in der die technischen Akteure – graduell unterschiedlich (vgl. Rammert 2007: 109ff.) – an der sozialen Situation beteiligt seien und diese mitbestimmen. Die Rede ist von Mitwirkung, von kulturgenetischer Kraft, vom Mithandeln, von mehr oder weniger unmissverständlicher Kommunikation der beabsichtigten Nutzungsweise und anderen symbolisch-kommunikativen bzw. praktisch-materiellen Wirksamkeiten. Hinzu kommen Unterstellungen hinsichtlich der „Härte, Widerständigkeit oder schlicht Materialität der Technik, die den Raum möglicher Zuschreibungen erheblich (beschränkt)“ (Werle 2002: 135). Schließlich wird ein säkularer Trend zur Erhöhung der „Eigenaktivität“ technischer Objekte ausgemacht.

Die aktivistische Sprache täuscht nicht darüber hinweg, dass man damit noch nicht weit über bekannte attributionstheoretische, semiotische und *affordance*-theoretische Positionen hinausgekommen ist. Auch das „graduierte Handlungskonzept“ vermag die Technik nicht wirklich aus der Passivität heraus und in die Interaktion hinein zu holen. Vor diesem Hintergrund ist es sicherlich nicht zufällig, dass sich die Techniksoziologie in den letzten Jahren – zumindest, wenn es um die empirische Ausrichtung einer „Mikrosoziologie der Technik“ geht – zunehmend pragmatistischen, sozialkonstruktivistischen und ethnomethodologischen Positionen nähert, und diesbezüglich auch begriffsstrategisch aktiv wird.³

Im Hinblick auf unsere Thematik ist insbesondere der dadurch gewonnene Anschluss an die ethnomethodologisch-konversationsanalytisch orientierten *Workplace Studies* von Bedeutung. Dadurch wird nämlich ein entscheidender Perspektivenwechsel vollzogen: „Die Workplace Studies behandeln Technologie nicht als etwas, was einen ‚Einfluss‘ auf den Vollzug von Handlungen oder Interaktionen ausübt, sondern eher als etwas, das Teil dieser Handlungen ist und dessen Sinn erst in diesem Handlungen konstituiert wird.“ (vgl. Knoblauch & Heath 2006: 150) Handeln „mit“ technischen Artefakten ist notwendig *situierendes Handeln* (Suchman 1987, 2007). Damit wird zum einen eine grundsätz-

liche Asymmetrie zwischen den durch Pläne (also Programme) gesteuerten Maschinen und ihren menschlichen Anwendern angenommen – was die gelegentlichen Zusammenbrüche ihrer direkten Kommunikation plausibel macht. In organisierten Arbeitszusammenhängen muss darüber hinaus die „im Begriff der ‚Human-Computer-Interaction‘ unterstellte ‚Interaktion‘ mit dem technischen Systemen (...) typischerweise realzeitlich mit Aktivitäten anderer Handelnder abgestimmt (werden), also mit Kollegen, Anrufenden, Klienten usw.“ (Knoblauch & Heath 2006: 148). Damit geraten jene interaktiven Gelegenheiten und interaktiven Ressourcen in den Fokus, die es den Beteiligten erlauben, technische Objekte in Arbeits- bzw. Interaktionsprozesse einzubauen und ihnen im Vollzug dieser Tätigkeiten ihre je spezifische situative Bedeutung zu verleihen.

Aus unserer ethnomethodologisch-konversationsanalytischen Sicht ist der PC weder ein Ding, dessen Funktionsweise und soziale Bedeutung objektiv vorgegeben wäre, noch eines, dessen interaktive Bedeutung sich auf die Attributionen der Beteiligten, wie gesellschaftlich vermittelt oder objektgebunden diese auch sein mögen, reduzieren liesse. Wir schlagen vor, den PC als „kulturelles Objekt“ zu betrachten, das seine soziale Bedeutung und seine Funktionalität grundsätzlich erst *im Prozess seines Gebrauchs in der betreffenden Arbeitssituation* erhält. Das Konzept des „kulturellen Objekts“ stammt aus einer Untersuchung über die Entdeckung eines optischen Pulsars durch Garfinkel, Lynch und Livingston (1981), die sich ihrerseits auf Merleau-Ponty, Heidegger und vor allem auf Harvey Sacks beziehen.

“Here’s an object introduced into a world (...) Now what happens is, like any other natural object, a culture secretes itself onto it in its well-shaped ways. (...) This technical apparatus is, then, being made at home with the rest of our world. And that’s a thing that’s routinely being done, and it’s the source for the failures of technocratic dreams that if only we introduced some fantastic new communication machine the world will be transformed. Where what happens is that the object is made at home in the world that has whatever organization it already has.” (Sacks 1992 [Bd. II]: 548f.)

Die Inkorporierung von Technologien in unsere alltäglichen Handlungsvollzüge ergibt sich also nicht von selbst. Sie verlangt interaktive Arbeit sowie entsprechende Bereitschaften, Kompetenzen und Erfahrungen bei den Beteiligten. Wie ethnomethodologische Studien zeigen,⁴ ist diese „Arbeit“ für

³ Insbesondere durch die Lancierung des Begriffs „Technographie“; vgl. Rammert & Schubert 2006.

⁴ Gemeint sind hier insbesondere jene Untersuchungen, die unter dem Oberbegriff *Studies of Work* firmieren. Ein

kompetente Mitglieder⁵ etwas Selbstverständliches, nicht weiter Bemerkenswertes. Sie wird routinemäßig erledigt und als solche nur in seltenen Fällen thematisch.⁶ Für den Analytiker stellt sich aber die Frage, worin diese Arbeit besteht und welche systematischen Prozeduren bei ihr zur Anwendung gelangen. Es gilt demzufolge jene interaktionelle Arbeit sichtbar zu machen, die notwendig ist, um diesem *Ding* „PC“ in der Begegnung zwischen den Teilnehmern eines Gesprächs Bedeutung und Funktion zu verleihen.

Wir möchten an empirischen Beispielen zeigen, wie Zug um Zug der PC zu einem sozialen Etwas wird. Es ist dabei keineswegs a priori ausgemacht, „was“ ein PC jeweils ist bzw. zu „was“ er sich im Laufe der Interaktion noch entwickelt. Uns interessiert bei dieser Analyse weniger die Schreib- oder Rechenarbeit, die mit dem PC gemacht wird, als vielmehr die interaktionelle Arbeit, welche die Teilnehmer damit haben, sich in ihrer Begegnung auf den PC zu beziehen und ihn zu „etwas“ (zu einem Arbeitsgerät, zu einer Informationsmaschine, zu einer Störung, zu einem Mitspieler oder zu was auch immer) in der jeweiligen sozialen Situation zu machen und ihn in diese einzupassen. Wir folgen dabei der konversationsanalytischen Grundeinsicht, dass Gesprächs- und Interaktionsbeiträge immer in eine sequenzielle Abfolge eingebettet und dementsprechend zu analysieren sind (Sacks et al. 1974; Schegloff 2007). Selbst für die kleinsten Beiträge, die jemand in einem Gespräch leistet, gibt es ein Vorher und ein Nachher, eine sequenzielle Umgebung, einen lokalen Kontext, in dem dieser Beitrag seinen Platz hat und in Bezug auf welchen er seine jeweilige Bedeutung erhält. Die Relevanz des lokalen Kontextes wird deutlich, wenn man sich einmal vorstellt, die Computerepisoden würden ohne ihre sequenzielle Umgebung aus den Audiodateien he-

rausgeschnitten. Zu hören wären dann nur noch Klicken und Tastengeklapper, hin und wieder ein Piepsen, vielleicht auch noch Selbst- oder Begleitgespräche der Anwesenden – das Ganze bliebe aber unverständlich. Wenn sich der jeweilige Kontext im Gespräch (vgl. Bergmann 1990) als entscheidend dafür erweist, was der PC gerade ist, wird verständlich, warum die situative Bedeutung eines PC zwischen einer puren Staffage, einem prestigeträchtigen Requisit und einem notwendigen Arbeitsgerät changieren kann. So betrachtet *ist* der PC nicht per se eine Störung oder eine Informationsbeschaffungsmaschine. Stattdessen geben die anwesenden Personen einander wechselseitig zu verstehen, dass der PC etwas ist – und was genau im jeweiligen Moment. Aus diesem Grund richten wir unsere Aufmerksamkeit auf die interaktionelle Einbettung einer Computerepisode, um zu prüfen, wie der PC von den InteraktionsteilnehmerInnen eingeführt wird, wie sie sich im Vollzug von Handlungen und Interaktionen auf ihn beziehen und wie er eben dadurch seine soziale Existenz erhält und so zu einem selbstverständlichen Teil ihrer sozialen Welt wird.

2. Analysestrategie und Datenbasis

Die Analyse folgt den Strategien und Heuristiken der ethnomethodologischen Konversationsanalyse institutioneller Gespräche (Arminen 2005; Drew & Heritage 1992; ten Have 2007; Hutchby & Woffitt 2008). Bei der Untersuchung institutioneller Gespräche stellt sich die Frage nach der Berücksichtigung der Beziehung zwischen dem Gespräch und seinem sozialen Kontext natürlich in besonderer Weise. Aufgrund ihrer ethnomethodologischen Grundausrichtung haben Konversationsanalytiker allerdings Vorbehalte gegenüber dem in den Sozialforschung vorherrschenden wissenschaften Kontextverständnis als einem *Container*, in dem Handelnde eingeschlossen sind und der – sozusagen hinter ihrem Rücken – ihr Handeln und ihre Einstellungen beeinflusst. Der analytischer Ehrgeiz der Konversationsanalyse geht demgegenüber dahin zu zeigen, inwieweit welcher Kontext für die Beteiligten in ihrem interaktivem Tun *prozedurale Relevanz* besitzt (Schegloff 1991). Prozedurale Relevanz liegt vor, wenn die Beteiligten in ihrem Tun einander (und damit auch dem Analytiker) anzeigen, welche von den eigentlich unendlich möglichen Aspekten von „Kontext“ für sie im aktuellen Handlungsvollzug Relevanz besitzt. Wenn wir im Folgenden darauf zu verzichten, den Kontext unserer Gespräche von außen bzw. von vorneherein in die

Klassiker ist die zitierte Pulsar-Studie von Garfinkel et al. 1981. Für einen Überblick vgl. Bergmann 2006.

⁵ Der Begriff *Mitglieder* (*member*) bezeichnet im ethnomethodologischen Verständnis nicht konkrete Individuen in ihrer Besonderheit, sondern Personen als Träger gesellschaftlicher Kompetenzen, die ihnen eine als ‚normal‘ bzw. ‚natürlich‘ empfundene Teilnahme an sozialen Situationen ermöglichen. Je nach Institutionalisierungsform und Institutionalisierungsgrad der Interaktion variieren diese Kompetenzen natürlich. Vgl. ten Have 2002.

⁶ Daher hat der Gründer der Ethnomethodologie, Harold Garfinkel (1967), die Funktionsweise dieser natürlichen Kompetenzen durch geschickt inszenierte *breaching experiments* zu demonstrieren versucht, im Verlaufe derer die eingespielten Selbstverständlichkeiten der Versuchspersonen systematisch irritiert wurden.

Analyse einzuführen, sondern ihn aus der Rekonstruktion natürlicher Handlungsszenen als Ergebnis der Analyse zu gewinnen versuchen, so geschieht dies aus heuristischen Gründen.

Ihre *Institutionalität* entwickeln Gespräche grundsätzlich durch spezifische Modifikationen, lokale Varianten der Möglichkeiten der Interaktion im Gespräch, die Teilnehmenden überhaupt zu Verfügung stehen. Die *formalen* institutionellen Interaktionen (dazu lassen sich Gerichtsverhandlungen, Interviews, Schulklassen, Einstellungsgespräche und Predigten zählen) erhalten ihren spezifischen Fingerabdruck durch eine selektive Zuteilung von Rederechten und Äußerungsformen an einzelne Beteiligtenrollen. Alles, was z. B. eine Zeugin in einer Gerichtsverhandlung äußern möchte, vermag sie nur in Form einer Antwort auf eine vorhergehende Frage des Gerichts, insbesondere des Richters, zu tun (Wolff & Müller 1997). Formale institutionelle Gespräche gewinnen also ihre prägnante Form durch bestimmte Einschränkungen, die sich die Beteiligten in ihren Äußerungen auferlegen und deren „Übertretungen“ ausdrücklich formuliert und angemahnt werden können. Bei den *nicht-formalen* Formen institutioneller Gespräche,⁷ wie wir sie in Sozialen Diensten, in der Arzt-Patient-Kommunikation oder in der Geschäftskommunikation typischerweise finden, sind die Vorgaben weniger konventionalisiert und loser gekoppelt. Das bedeutet, dass die anstehenden Aufgaben, die relevanten Identitäten und die „behandelbaren“ Themen zwar eingegrenzt, aber stärker der situativen Ausgestaltung und Improvisation vorbehalten und ausgesetzt sind.

Um die Arbeit mit dem PC in institutionellen Gesprächen exemplarisch sichtbar zu machen, greifen wir auf einen Corpus von 52 Gesprächen zurück, die wir im Rahmen einer Untersuchung über Gesprächspraktiken in Jobcentern⁸ erhoben haben.⁹ Geführt wurden diese Gespräche zwischen den

„persönlichen Ansprechpartner/-innen“ und den Arbeitssuchenden (ihren „Kunden“).¹⁰ Innerhalb der Jobcenter ist vorgesehen, dass grundsätzlich immer eine bestimmte Person, der sogenannte persönliche Ansprechpartner, für einen Kunden oder eine Kundin über den gesamten Zeitraum des Leistungsbezugs hinweg zuständig bleibt. Diese Ansprechperson ist gehalten, ihre Kunden regelmäßig einzuladen, um in Gesprächen gemäß dem Grundsatz des „Förderns und Forderns“ auf ein Ende des Leistungsbezugs hinzuwirken.

In praktisch jedem dieser Gespräche spielt der PC eine Rolle. Er dient dazu, Daten der Kunden zu erfassen (Telefonnummer, Adresse, Nebentätigkeiten etc.), ihre Bewerbungsbemühungen zu dokumentieren und zu kontrollieren oder Anträge aller Art auszufüllen und auszudrucken. Auch Fragen werden in der Regel mit seiner Hilfe beantwortet und, wie wir sehen werden, auch gestellt. Die häufige und häufig variierende Bezugnahme auf das, was auf dem Bildschirm zu sehen ist, bzw. auf das, was der PC gerade „tut“ (oder nicht tut), ist dementsprechend ein auffallendes Merkmal der Gespräche, die wir untersucht haben. Alle Gespräche wurden auf Tonband aufgezeichnet und entsprechend dem Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem für Basistranskripte (GAT) (Selting et al. 1998) verschriftet.¹¹ Durch die ergänzende nicht teilnehmende Beobachtung der Gespräche und die Bestandsaufnahme des jeweiligen Beratungsraumes sowie der darin vorhandenen Arbeitsmittel war es uns bis auf wenige Ausnahmen möglich, die Arbeitsgeräusche den beteiligten Personen und Geräten eindeutig zuzuordnen. Es wäre natürlich wünschenswert gewesen, wenn wir, insbesondere was die Blickrichtung und die Positionierung im Raum betrifft, zu-

waren neben den Verfassern Ute Karl, Hermann Müller und Wolfgang Schröder.

¹⁰ Um eine möglichst große Variationsbreite von Gesprächen berücksichtigen zu können, wurden 18 Beratungsgespräche in einer westdeutschen Großstadt, 8 in einer Großstadt in einem ostdeutschen Bundesland und 26 in einer norddeutschen Kleinstadt geführt. Die Gespräche dauerten meist zwischen 20 und 30 Minuten. Außerdem wurden 16 Interviews geführt, davon zwei mit den Leiterinnen der U-25-Bereiche in den jeweiligen Job-Centern und 13 mit den persönlichen Ansprechpartnern und -partnerinnen. Bei den Kunden und Kundinnen handelt es sich um 23 junge Frauen und 29 junge Männer. „Persönliche Ansprechpartner/-in“ und „Kunde/-in“ sind Begriffe des Feldes, die wir hier übernehmen.

¹¹ In den unten zitierten Ausschnitten haben wir aus Gründen der besseren Lesbarkeit die ursprüngliche Transkription unwesentlich vereinfacht.

⁷ Zur Unterscheidung zwischen *formal* und *non-formal types of institutional interaction* vgl. Heritage & Greatbath (1991).

⁸ Jobcenter sind eine recht neue soziale Dienstleistungsorganisation, die durch die Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe entstanden ist. Sie sind für die Grundsicherung von Arbeitssuchenden zuständig. Ihr gesetzlicher Auftrag nach dem SGB II lautet, getreu dem Grundsatz des Förderns und Forderns (§14, 15) die Abhängigkeit der Arbeitssuchenden vom Leistungsbezug zu beenden. Unsere Untersuchung konzentriert sich auf den auch organisatorisch separierten Bereich der unter 25-Jährigen („U-25“).

⁹ Wir danken der Deutschen Forschungsgemeinschaft für die Förderung dieses Vorhabens (SCHR 734/5-1). Beteiligt

sätzlich auf Videoaufnahmen hätten zurückgreifen können. Dies zu ermöglichen sahen sich die Verantwortlichen in den Jobcentern aber leider nicht in der Lage.

Zunächst haben wir aus dem Gesamtmaterial Kollektionen zu den untersuchten Fragestellungen erstellt. Dabei wurde mit einfachen Beobachtungen von Regelmäßigkeiten anhand weniger Gespräche begonnen. Dann wurde die Datenkollektion erweitert, um unterschiedliche Varianten zu erfassen. In einem dritten Schritt wurden alle übrigen Gespräche durchgesehen, um eventuell abweichende Fälle und neue Variationen in der Analyse berücksichtigen zu können. Es wurde geprüft, ob die auftretenden Varianten und die auf den ersten Blick „abweichenden Fälle“ in die gefundene Systematik passen. Für die Validierung der analytischen Vermutungen war von zentralem Interesse, wie sich die Teilnehmer im Gespräch selbst auf diese Systematik beziehen, auch und gerade bei scheinbaren Verstößen. In einem letzten Schritt fragten wir nach den gesprächsstrukturellen und organisationsbezogenen Funktionen und Auswirkungen der gefundenen Gesprächspraktiken.

3. Spielarten des „mit“

Die Analyse der Transkripte zeigt, dass das hörbare Interaktionsfeld in Gesprächen in Jobcentern nicht nur zwischen den Repräsentanten der Behörde und ihren Kunden aufgespannt ist, sondern dass auch Arbeitsgeräten wie dem Telefon oder PC durch die Interaktion der Teilnehmer so etwas wie eine soziale Existenz eingeräumt wird (zum Telefon vgl. Schröder & Schröder 2010). Die verschiedenen von uns gefundenen Modi der Einbindung des PC in dieses Interaktionsfeld lassen sich schlagwortartig als verschiedene Spielarten des „mit“ bezeichnen:

- „mit“ im Sinne von „mit Hilfe von“: Der PC wird zum zentralen Bezugsobjekt für das Handeln der persönlichen Ansprechpartner.
- „mit“ im Sinne von „zusammen mit“: Das Gespräch wird zusammen mit dem PC als eine Art drittem Mitspieler durchgeführt.
- „mit“ im Sinne von „während“: Der PC bildet den Hintergrund der Interaktion zwischen persönlicher Ansprechpartnerin und Kundin.
- „mit“ im Sinne von „mit ohne“: Der PC ist anwesend, wird aber aus der Interaktion ausgeschlossen.

Wir wollen diese vier Spielarten, ihre Systematik wie ihre jeweiligen interaktiven Implikationen im Weiteren nun genauer vorstellen.

3.1 Interaktion „mit“ dem PC als Objekt

Die erste Stelle, auf die wir hinweisen wollen, findet sich am Beginn des betreffenden Gespräches. Die Kundin (K) kommt herein und die persönliche Ansprechpartnerin (P) fragt nach, ob der Mitarbeiter des Forschungsprojektes ihr schon erklärt habe, worum es geht. Dabei sind in Zeile 1 zwar noch keine Arbeitsgeräusche zu hören; aber P hat sich bereits dem PC zugewandt. Es entsteht eine lange Pause von fünf Sekunden, die dadurch zu erklären ist, dass P mit etwas anderem beschäftigt ist und dies durch Blickrichtung und Haltung signalisiert. Diese Pause ist innerhalb des Redezuges platziert, den P mit „schön“ begonnen hat. Ab Zeile 4 produziert sie Computergeräusche. Während sie das tut (man hört, dass sie klickt und etwas schreibt), sagt sie, dass sie noch etwas schnell abschließen müsse. Es entsteht eine lange Pause, in der nur Klicken und Schreibgeräusche zu vernehmen sind. Von K ist nichts zu hören. Nach zwanzig Sekunden kündigt P das Ende ihrer Aktivität an und markiert in Zeile 6 mit einem lang gezogenen „so;“ (immer noch schreibend) mit leicht sinkender Intonation den Beginn von etwas Neuem.¹² An dieser Stelle überlappen sich die Aktivitäten der beiden Gesprächspartner, K ist also wieder zurück im kommunikativen Boot. Noch während P mit dem PC beschäftigt ist, leitet sie zur Interaktion mit K über. Dann setzt sie einen zweiten Anfang, indem sie begründet, warum sie K heute eingeladen hat. Ab diesem Zeitpunkt ist von einer Arbeit am PC nichts mehr zu hören.

¹² Zur Markierungs- bzw. Fokussierungsfunktion des „so“ in Mehrpersonengesprächen vgl. Meier (1997).

Schmidt_4, 0:45–1:30

- 1 P: schön- (5)
 2 hat er auch schon erklärt worum s
 3 geht
 4 [ne?
 5 K: [mhmm genau hat er schon==
 6 P: =mhmm? <<klickend und in der Folge
 7 schreibend> jetzt muss ich hier
 8 nur noch einmal ganz kurz noch
 9 eine sache abschließen, m:- (20)
 10 so:; (3) .h ich hab sie heute
 11 eingeladen> um (1) eigentlich
 12 über ganz viele sachen zu
 13 sprechen; (1) [aber alles
 14 erFREULiche sachen=
 15 K: [ja:
 16 =ja

Die Episode zeigt uns eine Art interaktives *time out*, d. h. eine geregelte Auszeit, in der die gerade laufende Szene gleichsam angehalten wird, bis der Auszeitnehmer sie durch deutliche Hinweise wieder anfährt. Diese z. B. im Sport oder im Theater beliebte Form der Kombination verschiedener Handlungsformen verlangt von allen Beteiligten Einvernehmen und darstellerische Disziplin. Andernfalls wäre es aus der Sicht von P überflüssig, K so deutlich vor den beiden Übergängen mit einzubeziehen (besonders eindringlich am Ende der Auszeit!). Diese Seitensequenz (vgl. Jefferson 1972) wird an ihren Rändern von P aufwendig ein- und ausgeleitet. Die unwidersprochene Erklärung, mit der P die Computerepisode eröffnet („jetzt muss ich hier nur noch einmal ganz kurz noch eine sache abschließen“), sichert ihr das Rederecht, ähnlich wie ein *story preface* (vgl. Sacks 1992, II: 222ff.). Sie nutzt den interaktiven Raum, den sie sich so gesichert hat, aber nicht dazu, um ihrerseits einen längeren Redebeitrag zu formulieren. Vielmehr arbeitet sie still am PC ohne hörbare Selbstgespräche zu führen, wie sie sonst in ähnlichen Situationen relativ häufig vorkommen.¹³ P wartet nicht auf eine ausdrückliche Einwilligung des Gegenübers, dass sie das („abschließen“) auch tun darf, räumt aber K durch die leicht steigende Intonation an einem sogenannten *turn-transition-point* die Möglichkeit ein, ihrerseits den Redezug zu übernehmen, was K aber nicht wahrnimmt. K ist also insofern an der Computerepisode aktiv beteiligt, als sie nicht stört und das ihr eingeräumte Rederecht nicht für sich bean-

sprucht. Das Ende der Computerepisode und damit den Beginn von etwas Neuem bereitet P bereits vor, als sie eigentlich noch am PC beschäftigt ist (jedenfalls sind noch Tipp-Geräusche zu hören). Ähnlich wie der Beginn der Computer-Unterbrechung überlappend war, so ist auch das Ende durch die koordinierte Überlappung von verschiedenen Aktivitäten gekennzeichnet. Sie tut etwas – tippt und klickt – und spricht gleichzeitig mit K, die freilich noch zögert, die frühere Situation ihrerseits wieder erstehen zu lassen. Erst durch indirekte Aufforderungen von P (Ankündigung, Pause) kann sie dazu bewegt werden, sich wieder aktiv einzubringen.

Die Arbeit am PC wird von P (und K) somit hier als zeitweise Unterbrechung ihrer Interaktion mit K behandelt. Sie muss dafür K „links liegen“ lassen, obwohl diese anwesend ist. Sorgfältig sichert sie sich gegen Störungen durch K ab, indem sie eine Einleitung vorausschickt. Die Arbeit am PC wird so von ihr als störanfällig und außergewöhnlich markiert. Der PC wird damit zu einem Objekt mit besonderem Aufforderungscharakter,¹⁴ dem sie sich zuwenden muss und das für einen begrenzten Zeitraum ihre ungestörte Aufmerksamkeit verlangt.

Der folgende Ausschnitt aus einem anderen Gespräch setzt ein, nachdem P und K sich über die Teilnahme von K an einer „Maßnahme“ geeinigt haben. K stimmt offensichtlich wenig begeistert zu. P beginnt, die Eingliederungsvereinbarung am PC zu schreiben (Zeile 11).

Hartmann_7,31:32–32:32

- 1 K: nee ich mach es natürlich-
 2 P: ja=a hatten wir [ja gerade]
 3 K: [was dabei]
 4 rausspringt weiß ich jetzt nich
 5 ne, ich mach es auf jeden fall-
 6 P: . wie was dabei rausspringt,

¹⁴ Wichtig ist es, an dieser Stelle auf den Unterschied zwischen dem, was wir hier als (sozialen) Aufforderungscharakter bezeichnen, und dem psychologischen Begriff des *affordance* (Gibson 1982) hinzuweisen. Nach Gibson handelt es sich dabei um ein Angebot der Natur bzw. um eine Handlungsanregung aufgrund der Informationen über funktionell relevante Eigenschaften von Dingen und Bestandteilen der Umwelt, die ein bestimmtes Verhalten nicht nur möglich machen, sondern geradezu zu diesem einladen. Die Dinge sagen uns gleichsam, was wir mit ihnen tun sollen. Demgegenüber betonen Ethnomethodologen, dass zumindest für Dinge-in-der-Interaktion gilt, dass es die Akteure sind, die die Dinge überhaupt erst zu Gesprächspartnern in ihrer je besonderen Qualität werden lassen.

¹³ Das Rederecht kann also durchaus genutzt werden, um nichts zu sagen – und man muss dennoch keine Unterbrechung von Seiten des Gegenübers gewärtigen.

7 K: ich wills versuchen;
 8 P: hm=hm- versuchen?
 9 K: (2)ne=ich mach es ja-
 10 P: gut. ((Papier wird bewegt,
 11 Klicken, Tastengeräusche (9))
 12 <<klickend> hä; (2)
 13 K: . hhh
 14 P: . [erzähl]-
 15 K: [was] was bleibt mir denn dann
 16 auch anderes übrig ne, ((atmet
 17 laut durch die Nase aus))
 18 P: jetzt zurzeit nich viel- jetzt
 19 zurzeit bleibt dir nich viel
 20 übrig- (4) es sei denn du weißt
 21 irgendwas waste, (2)> lieber
 22 machen würdest (-) aber das weiß
 23 ich nich das kenn ich nich= und
 24 was natürlich auch n muss
 25 natürlich auch irgendwann n
 26 zweck hinterstehen so ne
 27 maßnahme wie, (-) wies=
 28 beim alpha bildungswerk war
 29 K: . hmhm

An dieser Sequenz fällt auf, dass die im ersten Beispiel hervorgehobene sorgfältige Absicherung der Computerarbeit durch P fehlt. Lediglich das „gut.“ von P mit sinkender Intonation in Zeile 10 weist darauf hin, dass etwas abgeschlossen wurde und jetzt – möglicherweise – etwas Neues beginnt. P realisiert mit diesem „gut.“ auf eine spezifische Weise den sogenannten *Dritten Zug* nach einer Frage-Antwort-Sequenz (Heritage 1984)¹⁵. Er stellt fest, dass K auf sein Angebot angemessen reagiert hat. Die besondere Intonation lässt freilich keine eindeutige Interpretation für dieses „gut.“ zu. Neben einer – schwachen – Bewertung fungiert dieses „gut.“ hier auch als Kontextualisierungshinweis (vgl. Gumperz 1982: 131ff.), also als Hinweis, dass nunmehr etwas Neues ansteht.¹⁶ Es liegt nun an P als dem Vertreter der Institution den nächsten Zug zu setzen. Er tut dies nicht, indem er eine weitere Frage stellt, sondern nonverbal, indem er zu schreiben

und zu klicken beginnt. Während einer Zeitspanne von 9 Sekunden wendet er sich ausschließlich dem PC zu, seine Aufmerksamkeit ist, neutraler formuliert, nicht bei K. Das wird auch durch das minimale „hä;“ deutlich, das hörbar nicht an K, sondern an den PC gerichtet ist.

Der PC scheint in diesem Moment das zentrale Objekt der Aufmerksamkeit für P zu sein. Dennoch meldet sich K zu Wort, zunächst nur mit einem hörbaren Einatmen, welches P als Bitte versteht, nun etwas sagen zu dürfen. Mit „erzähl-“, erteilt er ihm das Wort und gleichzeitig beginnt K zu sprechen. Er schließt dabei an sein widerwilliges Einverständnis vor der Computerpause an: „was bleibt mir denn dann auch anderes übrig ne,“. Trotz des abschließenden „gut.“ von P und der langen Pause, in der P sich anderen Dingen zugewandt hat (dem Schreiben der Eingliederungsvereinbarung am PC), ist dieses Thema für K offensichtlich noch nicht abgeschlossen. Inhaltlich gesehen handelt es sich hier lediglich um einen „Nachklapp“ zu dem, was vorher schon angesprochen wurde. Die Tatsache, dass K nun etwas sagt, ist für P aber kein Anlass, die Bedienung des PC zu beenden. Hieraus resultiert eine Überlappung von Aktivitäten: P redet mit K und bedient gleichzeitig den PC. Dabei orientieren sich beide daran, dass P mit seiner Aufmerksamkeit eigentlich beim PC ist. Das wird anhand der Pausen deutlich, die seinen Turn durchsetzen, von K aber nicht genutzt werden, um seinerseits etwas zu sagen.

Statt eines ausdrücklichen Eingehens auf die Computerarbeit durch P (wie beim ersten Ausschnitt) findet sich hier lediglich ein „gut.“ als dritter Zug, wie er in institutionellen Settings häufig eine Frage-Antwort-Sequenz abschließt. Für P scheint dieser Abschluss fraglos möglich zu sein, denn er wendet sich nach diesem „gut.“ unmittelbar dem PC zu. Indem er die Sequenz abschließt und sich dann dem PC als dem Objekt seiner Aufmerksamkeit zuwendet, macht er zweifach deutlich, dass für ihn die Sache beendet ist. Der PC als Objekt hilft ihm gleichsam, eine unschöne Diskussion abzuschließen. Und auch nach dem nachgeklappten Redezug von K bleibt er auf den PC ausgerichtet und markiert mit langen Pausen und Wiederholungen, dass er mit seiner Aufmerksamkeit nicht bei K ist, sondern Computerarbeit leistet. Nicht nur dadurch, dass er sich weitgehend zurückhält, arbeitet K daran mit; er kooperiert selbst dann noch, als er auf den ersten Blick stört, insofern seine Bemerkung keine neue Thematik beinhaltet, sondern lediglich auf eine Bestätigung der erreichten Übereinkunft hinausläuft.

¹⁵ Diese Realisierung des dritten Zuges nach einer Frage-Antwort-Sequenz ist spezifisch für institutionelle Kommunikationsformen; besonders bekannt aus der Schule, wo den Antworten der Schüler typischerweise bewertende Kommentare („richtig“) der Lehrerinnen folgen.

¹⁶ Es liegt nahe derartige, zumindest in unserem Material häufig auftretende, Ambivalenzen auf die strukturelle Unschärfe der Jobgespräche zwischen „Fordern und Fördern“ zu beziehen.

Ein noch deutlicheres Beispiel dafür, wie man durch die Beschäftigung mit dem Objekt PC „etwas“ machen kann, bietet die folgende Episode.

Zeuner_1, 6:10–6:54

- 1 P:→ weil sie ham (1) ((lässt Hände
2 auf den Schreibtisch fallen))
3 die chancen gehabt, sie ham sie
4 nich genutzt, ((lässt Hände auf
5 den Schreibtisch fallen))
6 K: ((deutliches, zischendes
7 Einatmen des Klienten,
8 leichtes Stöhnen))
9 P:→ ((Tastengeklapper setzt ein,
10 P hat sich dem PC zugewendet,
11 4)) u:nd ich möchte eigentlich
12 auch ein ergebnis sehen des is
13 nich nur dass sie dort jobben
14 sondern die sollten ihnen auch
15 was beibringen; und ich .h
16 bezweifle dass des ne
17 zeitarbeitsfirma kann. (.)
18 ((heftiger Tastenschlag))
19 << abwechselndes Tasten-
20 klappern und Klicken > weil ähm
21 so wies bei ihnen momentan
22 aussieht, .h müss mer auch noch
23 ein BISSchen an ner bewerbungs-
24 strategie und ähnlichem
25 arbeiten;
26 K: mhm,
27 P: mhm? ((heftige Tastenschläge,
28 2))=
29 K: =und wieviel stunden sind das
30 immer pro tag was ich arbeiten
31 würd,
32 P: zwanzig stunden pro woche, =des
33 sind vier stunden am tag,
34 K: vier stunden nur,
35 P: ja,
36 K: achso;

Dem gewählten Ausschnitt geht eine Auseinandersetzung zwischen P und K über die Bewerbungsbe-mühungen von K voraus, die von P als unzureichend eingeschätzt werden. Auch hier findet sich kein hörbarer Hinweis von P, dass er sich nunmehr dem PC zuwenden möchte. Es fehlt darüber hinaus sogar eine thematische Beendigung, wie sie sich im vorhergehenden Ausschnitt mit dem „gut.“ immerhin noch andeutete. Den engeren sequenziellen Kontext dieser Episode bildet vielmehr eine ratifi-

zierende Formulierung der bisherigen Bewerbungsanstrengungen von K durch P (beginnend in Zeile 1: „weil sie ham die chancen gehabt sie ham sie nicht genutzt“), die expressiv begleitet wird vom Geräusch der Hände, die P auf den Schreibtisch fallen lässt. Die leicht steigende Intonation, die P dabei hält, zeigt an, dass er noch nicht fertig ist. K reagiert auf diese Formulierung lediglich mit einem leichten Stöhnen, auf das P nicht eingeht, das sich aber eindeutig als resignierende Zustimmung hören lässt. Es entsteht dann eine Gesprächspause von 4 Sekunden, in der nur Tastenklappern zu hören ist. Erst dann führt P seinen Turn mit „und ich möchte eigentlich auch ein ergebnis sehen“ fort. Die Computerbedienung wird von P nicht eigens verbal eingeführt, sondern in seine Äußerung lautmalerisch eingefügt, insoweit sie inhaltlich mit dieser durch den heftigen Tastenschlag korrespondiert, was die abschließende sinkende Intonation („ich bezweifle dass eine zeitarbeitsfirma das kann.“) noch unterstreicht.

Von P wird die Computerbedienung hier also nahtlos in seine Äußerung eingebaut. Sie begleitet seine Formulierungen, die er an K richtet, und verleiht ihnen Nachdruck. Für P scheint die Überlappung zwischen seiner Aktivität am PC und den Äußerungen, die er an K richtet, kein Problem zu sein. Die erste hörbare Reaktion von K ist daher interessant: Mit „mhm,“ schaltet er sich in Zeile 22 in den Monolog von P ein. Dieser erteilt ihm mit „mhm?“ das Wort, das K allerdings erst ergreift, als P mit heftigen „finalen“ Tastenschlägen seine PC-Aktivität zumindest hörbar beendet. Daran unmittelbar anschließend stellt K eine Frage. Er orientiert sich offenbar daran, dass P hier mit etwas anderem beschäftigt ist, denn er wartet diese abschließenden Tastenschläge von P noch ab, bevor er seine Frage stellt.¹⁷

Auf der anderen Seite koordiniert auch P seine Rede mit seinem Computer-Handeln: Seine Tastenschläge kommen nämlich immer im „richtigen“ Moment, um seinen Worten Nachdruck zu verleihen. Es lässt sich aufgrund unserer Datenlage nicht sagen, ob sein Reden der Eingabelogik am Bildschirm folgt oder ob er seine Eingaben so koordinieren kann, dass sie mit dem übereinstimmen, was er sagt. Was letztlich aber zählt, ist der (für K) hörbare Eindruck, der dabei entsteht. Dass nämlich Handeln und Reden hier miteinander korrespondieren und der PC ein Objekt ist, auf das sich P in symbiotischer Weise bezieht und das wiederum sein an K gerichtetes Reden unterstützt. Den PC als zentrales

¹⁷ Eine ähnliche Koordination von Sprechweise und Computergeräuschen beschreiben Heath et al. (2000: 27ff.) am Beispiel medizinischer Untersuchungen.

Bezugsobjekt im Interaktionsfeld zu etablieren, eröffnet für P die Möglichkeit, kurzfristig in eine Zweierinteraktion mit dem PC umzuschwenken. Dadurch entsteht neben dem „offiziellen“ Gespräch sozusagen ein zweiter interaktioneller Raum, in dem gleichsam Zwiegespräche zwischen P und dem PC mit K als *overhearer* möglich sind. Das ist letztlich unabhängig davon, wie die abschließliche Hinwendung zum PC als solche eingeführt wird. Dass Körper und Blickrichtung zum PC ausgerichtet sowie Handlungen am PC und Gesprächsbeiträge aufeinander abgestimmt werden, beides genügt um die Aufmerksamkeitsrichtung von P hinreichend anzuzeigen. Indem der PC als zentrales Bezugsobjekt für P fungiert, wird K gleichsam in die Warteschleife geschickt und damit, um es mit Erving Goffman zu sagen, auf eine gängige Sonderform der Teilnahme verwiesen, nämlich „dem laufenden Strom der Kommunikation beizuwohnen und so lange in der Warteschleife zu bleiben, bis sie von der zentralen Person wieder einbezogen werden“ (Goffman 2005: 71).¹⁸

3.2 Interaktion „mit“ dem PC als Mitspieler

Wir wenden uns nun einer anderen Spielart des „mit“ zu, einer, die den Aspekt des „zusammen mit“ akzentuiert. Der PC wird hierbei durch die Aktivitäten der Beteiligten zu einem Mitspieler ihrer Interaktion gemacht. Es wird deutlich, dass das Interaktionsfeld durch wechselseitige Kenntlichmachung der Teilnehmer zwischen drei Polen aufgespannt ist. Der erste Ausschnitt, den wir diesbezüglich vorstellen wollen, ist dem betreffenden Gespräch an einer Stelle entnommen, an der P zusammen mit K die von K abgeschickten Bewerbungen auf Stellenangebote im Hinblick darauf durchgehen möchte, ob und wie die angeschriebenen Firmen reagiert haben. Als Einleitung schickt P ihrem Vorhaben eine eröffnende Sequenz voran: „mh: würde ich gerne mal die durchgehen, die jetzt offen waren da waren im (-) märz und april hier noch n paar zugeschickt worden-“. Darauf folgt aufzählend „netto, (2) markendiscount“. Offensichtlich liest P hier eine Liste von Firmennamen vom Bildschirm ab und erwartet von K jeweils eine entsprechende Reaktion. Darauf verweist die Pause von 2 Sekunden und die Korrektur von „netto“ in

„markendiscount“, sowie die leicht steigende Intonation. Erst jetzt, nach dieser Korrektur antwortet K. Dann erläutert P klickend, was sie und warum sie dies tun muss (Zeile 7): „muss ich hier (1) wissen sie ja muss ich äh: immer“.

Schmidt_4, 2:31–5:2

- 1 P: mh: würde ich gerne mal die
 2 durchgehen, die jetzt noch offen
 3 waren da waren im (-) märz und
 4 april hier noch n paar zugeschickt
 5 worden- netto, (2) marken-
 6 discount,
 7 K: is schon lange abgelehnt-
 8 P: ((klickt)) <<klickend> ne, muss
 9 ich hier (1) wissen sie ja muss ich
 10 äh: immer [den stand notieren]
 11 K: [da stand] dass die noch
 12 welche suchen- aber (3) also meine
 13 ham se auf jeden fall abgelehnt;
 14 P: ok; mhm, dann ham wir noch
 15 ä=schmidt bäckerei-
 16 K: äh:m da weiß ich nich genau;
 [Auslassung im Transkript]
 17 P: =wissen sie also dann würd ich
 18 machen äh beworben-
 19 K: ja-
 20 P: die antwort steht noch aus ne, >
 21 K: mhm,
 22 P: wenn sie noch keine benachrichti-
 23 gung bekommen dann äh: hab ich
 24 hier noch mal ESSO tankstelle-
 25 ((Klicken setzt ein))
 26 K: noch gar nichts steht noch offen-
 27 P: <<klickend> hat beworben antwort
 28 steht aus (9) mhm?> <<klickend>
 29 dann hab ich nochmal netto das eine
 30 sind zwei verschiedene äh:
 31 bereiche (1) da war ja (.) abgelehnt
 32 ne,
 33 K: genau-
 34 P: dann: bäckerei meier-
 35 K: abgelehnt-
 36 (3)
 37 Bäckerei müller genauso abgelehnt
 38 -> (2)
 39 P: müller is hier nich mehr ich hab
 40 hier noch äh:m michael meier
 41 bäckerei-
 42 K: (2) des ist ((Klicken setzt ein, 1))

¹⁸ Jemanden „in die Warteschleife zu schicken“, d. h. jemanden warten lassen, weil andere, vermeintlich wichtigere Angelegenheiten vorgehen, gehört zu den beliebtesten kleinen Sanktionsmöglichkeiten in der institutionellen Kommunikation – auch und gerade in Sozialen Diensten.

43 P: in hermela-
 44 K: in hermela,
 45 P: mhm,
 46 K: der steht noch offen glaube ICH
 47 (1) so sicher bin ich nich ich hab
 48 jetzt mittlerweile so viele dass
 49 ich gar nich mehr alle im kopf habe-
 50 P: ((atmet hörbar aus, lachend))mhm,
 51 müssten dann nur sagen wenn sie
 52 sich nich beworben haben ne,

Für das reibungslose Funktionieren einer solchen abfrageartigen Gesprächspassage ist die aktive und sachgerechte Mitarbeit von K notwendig. Allerdings scheint ihr dieser Umstand zunächst nicht ganz klar zu sein. Sie erkennt offenbar nicht sofort die Aufforderung zur Stellungnahme, die in „netto,“ (Zeile 4) liegt, so dass P sich selbst korrigiert.¹⁹ Auch die Art und Weise, wie die Antworten zu erfolgen haben, wird von P mit Hinweis auf den PC angeleitet. So etwa in Zeile 17: „wissen sie [also] dann würd ich machen äh beworben – die antwort steht noch aus ne,“ oder in Zeile 48 „mhm, müssten dann nur sagen wenn sie sich nich beworben haben ne“. Mit Verweis auf den PC kann P dann eine ganze Kette von immer gleichen Fragen stellen. Und obwohl es sich dabei im Ergebnis eigentlich um „schlechte Nachrichten“ handelt – alle Bewerbungen von K wurden abgelehnt oder die Antworten der Firmen stehen noch aus – bleibt der Ton bemerkenswert neutral. Dieser Eindruck entsteht durch die Art und Weise, wie P ihre Dritte-Zug-Option realisiert: Sie verwendet hierfür ausschließlich minimale Redeannahmen („mhm“, „ok“), die sie mit jeweils leicht steigender Intonation realisiert. Sie gibt dadurch ein Signal, dass sie verstanden, die entsprechenden Informationen in den PC eingegeben hat und K weiterreden kann. Der PC wird so zum indirekten Fragesteller und Mithörer, der durch P animiert wird. Stellvertretend für ihn hat

man Dinge auf eine ganz bestimmte Weise zu sagen. Dafür sorgt P, indem sie „übersetzt“, was sie auf dem Bildschirm sieht (wie zum Beispiel Zeile 37: „müller is hier nich mehr ich hab hier noch äh:m michael meier bäckerei-“) und umgekehrt für den PC „übersetzt“, was K jeweils geantwortet hat.

In dieser Sequenz wird Computerarbeit in die Interaktion von K und P nicht als vorübergehende Unterbrechung eingelagert (wie im Abschnitt 3.1 geschildert). Vielmehr überführt P durch ihre Präsequenz in Zeile 1: „mh: würde ich gerne mal die durchgehen, die jetzt noch offen waren da waren im (-) märz und april hier ...“ die vorherige Zweierinteraktion in eine Dreierinteraktion, in die auch der PC einbezogen ist. Der Start fällt etwas holprig aus, insofern K zunächst nicht versteht, dass und in welcher Form ihre Mitarbeit erforderlich ist. In dieser Dreierinteraktion verfügt K nämlich nur über eingeschränkte Antwortmöglichkeiten. Der PC „versteh“ nicht alles, weshalb P als Übersetzerin fungieren muss. P macht sich damit von ihrem Teilnehmerstatus her erkennbar zu einem „Animateur“, der eine solche Interviewsequenz durch seine Vermittlungsleistung erst ermöglicht, selbst aber weder der eigentliche Autor der Fragen und der Antwortkategorien noch diejenige Instanz ist, die den Fragenkatalog in Auftrag gegeben hat. Auch in anderen Gesprächen aus unserem Korpus finden sich vergleichbare Abschnitte mit endlosen Frageketten, insbesondere dann, wenn es darum geht, den Stand von Bewerbungsbemühungen zu überprüfen. Solche im normalen Gespräch eher unschicklichen oder bedrohlich wirkenden Frageketten, die an Ausfragen oder Verhöre erinnern, werden legitimiert (oder doch erleichtert) durch den Verweis auf einen Dritten, den PC – im Gespräch zumeist markiert als „hier“ –, der etwas wissen möchte. Wenn man so will, ist der PC in dieser interaktiven Umgebung als Subjekt, als ein neugieriger und machtvoller Dritter etabliert.²⁰ Die Zuerkennung eines Teilnehmerstatus an den PC löst für P das interaktionelle Problem, wie man einer Person eine schier endlose Kette von Fragen stellen kann – ohne dabei selbst als neugierig oder unhöflich zu erscheinen.²¹

¹⁹ Die an solchen Stellen deutlich werdende Spannung von standardisierten Antwortvorgaben und dem Bemühen um einen am Rezipienten orientierten Zuschnitt von Äußerungen haben Greatbatch und seine Kollegen (1993; 1995) am Beispiel des Computereinsatzes in Diagnosegesprächen zwischen Ärzten und ihren Patienten beschrieben. Analoge kommunikative Schwierigkeiten bei anderen Formen von *computer-assisted interaction*, bei denen sich die „Verpackung“ der nachgefragten Antworten an den durch den Computereintrag vorgegebenen Kategorien zu orientieren hat, belegen Untersuchungen zu Telefonbefragungen und zu Anrufen bei telefonischen Notfalldiensten (Houtkoop-Steenstra 2000; Whalen 1995; Whalen & Vinkhuyzen 2000).

²⁰ P und der PC produzieren die Frage an K also in einer Art Koproduktion. Goodwin (2005) beschreibt eine solche kooperative Gestaltung einer Äußerung am Beispiel (s)eines Gesprächs mit einem Aphasiker (seinem Vater), bei dem er in doppelter Weise als Gesprächspartner auftritt – als Animateur wie als Rezipient der Äußerungen seines Gegenüber.

²¹ Der Verweis auf den PC fungiert in ähnlicher Weise, wie die Bezugnahme auf ein abzuarbeitendes Fragebogen-

Der folgende dritte Gesprächsausschnitt „mit“ dem PC als Mitspieler beginnt wiederum eher holprig. Er setzt ein, als P offensichtlich Angaben zu K im PC aktualisiert, allerdings ohne dies zuvor anzukündigen. Das wird erst offenkundig, als er K als Dritten in die Interaktion hereinholt, weil er allein nicht weiter arbeiten kann: „oder war noch irgendwas“. K signalisiert mit einem „wie bitte?“, dass er das Ansinnen von P nicht verstanden hat. P formuliert darauf, was er gerade tut – „ich kuck grad nach ihrer Berufserfahrung“ – und fügt mit Verweis auf das, was er gerade (am Bildschirm) sieht, „ich hab hier nur verkauf stehen;“ hinzu. Auf diese Selbstkorrektur von P hin beginnt K Auskünfte zu geben und es entspinnt sich wieder eine „regelmäßige“ Sequenz, in der P fragt (was der PC wissen will), K antwortet und P tippt. Dass K sich auf dieses Format hin orientiert, wird auch darin deutlich, dass Ks Antworten durch eine spezifische professionelle Wortwahl gekennzeichnet („teamfähig“) sind. Das gelingt ihm ohne Anleitung durch P.

Zeuner_1,11:37–12:31

1 P: <<tastenkloppernd> .h sie ham
2 ja nur im verkauf gearbeitet,
3 =oder war noch irgendwas->
4 K:→ wie bitte?
5 P:→ ich kuck grad nach ihrer
6 berufserfahrung aber ich hab
7 hier nur verkauf stehen;
8 K: ja verkauf kann ich einzel-
9 handel-
10 P: <<klickend und tasten-
11 kloppernd>
12 <<p>ok- (3)>> was sin ihre
13 stärken aus ihrer sicht,
14 K: teamfähigkeit-(.) ding
15 pünktlich-(.)
16 [kann mich auf neue situationen
17 einstellen (2)
18 P: [((Tastengeklapper setzt ein))
19 K: kann gut (.) zupacken- ((lacht
20 leicht)) .hh hh (15)>
21 P: <<weiter tastenkloppernd>
22 berufliches ziel is eine
23 ausbildung- in welchem bereich,
24 K:→ (2) ((wird von Tastenklappern

25 begleitet)) ei ei eigentlich
26 jetzt wollt ich einzelhandel
27 oder industriemechaniker; (1)
28 jetzt bei müller oder so; (1)
29 und wenn nich dann kuck ich mal
30 was bei lagerist ob da was geht-

Man könnte einwenden, dass der PC an solchen wie den eben analysierten Stellen keinesfalls als machtvoller Dritter, sondern bestenfalls als Animateur für organisational verankerte Programme der Informationserhebung und Verarbeitung fungiere und als Agent im Auftrag des korporativen Akteurs Jobcenter (als *principal*) aktiv würde. Die Bereitschaft bei K, sich auf dieses einseitige Spiel einzulassen, wäre demnach auf dessen Hintergrundwissen über die Autorität oder das Sanktionspotenzial der formalen Organisation zurückzuführen. Dies mag psychologisch einleuchten. In der Szene selbst finden sich aber keine Hinweise auf die prozedurale Relevanz (Schegloff 1991) des weiteren Kontexts. Vielleicht ist es gerade die vom PC „erzwungene“ Affektneutralität (nur animistisches Denken könnte ihm Absichten und Affekte attribuieren!), die hilft, die für K und P schwierige und emotional belastende Situationen sozial erträglich und damit im institutionellen Rahmen zu halten. Das würde unsere Generalthese, dass der PC Subjekt ist, auf eine sehr nachdrückliche Weise unterstützen: Er wird auch Subjekt in diesen Dimensionen: indem er machtvoll Affekte „erzeugt“ und zugleich deren Artikulation „unterbindet“.

3.3 Interaktion „mit“ dem PC im Hintergrund

Es gibt in unserem Material noch eine dritte Variante, wie der PC in die Interaktion eingewoben werden kann. Bei dieser wird der PC – obwohl hörbar präsent – als Hintergrund der eigentlichen Interaktion zwischen P und K behandelt und so sozial neutralisiert. Im folgenden Ausschnitt betreten wir die Szene, als P am PC die Leistungsdaten von K aufruft und eine Erzählaufforderung an K richtet („was ham sie fürn gefühl“). P beginnt dann die Tastatur zu bedienen, gleichzeitig setzt K mit ihrer Äußerung ein. Hier überlappen sich folglich zwei Aktivitäten – und diese Überlappung wird von P initiiert. Die Arbeit am PC stellt dabei offenbar keine Unterbrechung der Interaktion mit K dar. Im Gegenteil: Mit der Erzählaufforderung und den anschließenden minimalen Hörersignalen gibt P deutlich zu verstehen, dass sie mit ihrer Aufmerksamkeit (zumindest auch) bei K ist.

Schmidt_4, 4:25–5:06

1 P: <<smiling voice> un↑:d (.) was ham
 2 sie fürn gefühl,>
 3 [Tastengeklapper setzt ein
 4 K: also [mathe weiß ich schon ich
 5 hätt fast ne eins geschrieben, (.)
 6 eine aufgabe war falsch sonst hätt
 7 ich wirklich ne eins aber da hätt
 8 ich mündlich machen müssen so hab
 9 ich ne zwei ((Tastengeklapper
 10 endet)) von drei auf zwei,
 11 englisch hab ich pf n gutes gefühl
 12 dass ich ne (.) EINS wahrschein-
 13 lich aufm zeugnis kriege,
 14 P: <<klicken> mhm?
 15 K: u:nd sozialkunde hab ich auch nur
 16 außer das einzige was ich
 17 vielleicht versaut hab is
 18 deutsch. (.) hhh da kann ich mich
 19 ärgern, aber (.) entweder es is
 20 gut gelaufen oder schlecht aber in
 21 englisch und sozialkunde hab ich n
 22 gutes gefühl dass es auch ne zwei
 23 oder drei gibt->
 24 P: mhm, hört sich doch gut an=
 25 K: =ja-
 26 P:

Anders als (arbeits-) psychologische Forscher interessiert uns an diesem *multitasking* nicht die individuelle kognitive Fähigkeit, zwei Aufgaben gleichzeitig durchzuführen, sondern wiederum deren interaktive Realisierung und die dafür nötigen methodischen Kompetenzen. Konversationsanalytisch gesprochen handelt es sich beim *multitasking* um eine Überlappung zweier thematischer Bezugspunkte mit jeweils unterschiedlichen Teilnehmern. P und K reden miteinander und ein dritter Mitspieler, nämlich der PC, ist anwesend und insoweit beteiligt, als er in einer Austauschbeziehung zu P steht. P ihrerseits hat es synchron mit zwei unterscheidbaren Interaktionspartnern und deren Beiträgen zu tun.

Der folgende Ausschnitt bietet ein besonders augenfälliges Beispiel für die Präsenz des PC im Hintergrund der Beratung. Der Ausschnitt setzt ein, als P gerade still am PC arbeitet, um die Formalitäten für den 1-Euro-Job von K zu erledigen.

Zeuner_1, 10:45–11:05

((Klicken und andere Computerarbeitsgeräusche begleiten die folgende Konversation ständig))

1 K: herr zeuner?
 2 P: hmh?
 3 K: . Donnerstag da steht doch immer
 4 in den zeitung en so tagesan-
 5 zeiger so ähm stellenangebote-
 6 P: . ja?
 7 K: . was ich fragen wollt wie is das
 8 sind das so richtige stellen?=
 9 oder nur für zwei drei wochen
 10 lang ((unv. 1)) -
 11 P: . nö des sin auch richtige
 12 stellenangebote kommt .h immer
 13 drauf an,
 14 K: . ach so ok-
 15 P: . je nachdem aber sie habens ja
 16 ein BISSchen .h schwer irgend-
 17 was dauerhaftes zu f da sie ja
 18 keine aus:bildung ham;
 19 K: . mhm-

In Zeile 1 möchte K mit „herr zeuner?“ mit steigender Intonation offenbar sicher gehen, dass er die Aufmerksamkeit von P besitzt. Darauf reagiert P mit einem stark steigenden „hmh?“. Diese Sequenz hat einen ähnlichen Charakter wie die bei einem eingehenden Telefonanruf, bei dem zunächst geklärt werden muss, ob die angerufene Person tatsächlich für ein Gespräch zur Verfügung steht. Nachdem K bestätigt hat, dass P ihm seine Aufmerksamkeit widmet, folgt eine Frage-Antwort-Sequenz, die von ständigen Computer-Geräuschen begleitet wird. Diese Überlappung wird von beiden offenbar als völlig unproblematisch empfunden. Weder gibt es überlange Pausen von P bei der Beantwortung von Fragen (was auf eine sehr starke Orientierung auf den PC hinweisen würde; s. o.) noch Rückfragen oder Versuche, K bis zur Beendigung der Computerarbeit in die Warteschleife zu schicken.

Die hier beispielhaft angeführten Ausschnitte zeigen, wie P und K ihre Begegnung mit Hilfe des PC als problemloses Miteinander gestalten können. Der PC erhält einen Teilnehmerstatus, der ihm gegenüber K keinerlei Sonderrechte einräumt. Weder muss übersetzt werden, was er „will“ (PC als Mitspieler), noch braucht er besondere Aufmerksamkeit von P (PC als Objekt). Die Überlappung scheint hier das Mittel der Wahl zu sein, um den PC zu neutralisieren, auch wenn er nach wie vor läuft und von P hörbar bedient wird.

Schegloff (2000) weist darauf hin, dass solche Konstellationen unter Umständen zu problematischen Überlappungen führen können, zumindest wenn sich dabei (in einem menschlichen Teilnehmerkreis) zwei Personen um die Aufmerksamkeit einer anwesenden dritten Person bemühen. In solchen Fällen ist die Blickrichtung der von beiden adressierten dritten Person entscheidend (vgl. Goodwin 1979). Die Teilnehmerin, die sich den Blick der adressierten Person nicht sichern kann, fällt aus der Dreierkonstellation in der Regel heraus. Im vorliegenden Beispiel scheint der Fall anders gelagert zu sein. Der Blick von P ist offensichtlich auf den PC-Bildschirm gerichtet. Dennoch ermuntert sie mit minimalen Hörsignalen K weiterzureden. Das scheint für K und P ausreichend zu sein, denn weder P noch K machen deutlich (etwa durch Reparaturaufforderungen, weil sie etwas nicht verstanden haben), dass ein solches Arrangement (gleichsam eine interaktive *ménage à trois*) für sie problematisch wäre. Beide versichern sich dadurch wechselseitig, dass hier kein Anlass zu Beunruhigung besteht und auch keine Störung vorliegt. Ähnliches gilt für den folgenden Ausschnitt, in dem P am PC überprüft, ob es mit K eine aktuelle Eingliederungsvereinbarung gibt. Dies wird zunächst ebenfalls in Form einer Überlappung des Gesprächs mit K und der Bedienung des PC realisiert, was P wiederum zwei Bezugspunkte für ihre Aufmerksamkeit gibt.

Nagel_2, 32:30–33:22

1 P: =genau- ok .h <<tippend> was ich
 2 jetzt machen muss ma gschwind isch
 3 (1) wir müssen doch hier halbjähr-
 4 lich ne eingliederungsverein-
 5 barung aber da gibts ne aktuelle
 6 bei ihnen oder,
 7 K: eigentlich schon-
 8 P: ge- (.)
 9 K: ham mer doch erscht ge[macht=-
 10 P: [ein Klick] =
 11 <<klickend>gell des ham mer
 12 erscht gmacht>
 13 K: müsst eigentlich-
 14 P: dass sie sich vorstellen bei dbs
 15 und so-ne HAMmer ja nich eben,
 16 genau, des ham mer ja nich- (1)
 17 K: ham mer [ni↑cht gemacht?
 18 P: [ein Klick mm-
 19 K: autsch- (2)
 20 P: <<Klicken,p> (dokumentenverwen-

21 dung)> hubs <p>> was machst denn
 22 du (4)>> OH (2) da bin ich in
 23 verzug=wir müssen ganz schnell ne
 24 ev machen

Zu Beginn dieser Episode leitet P tippend mit einer Prä-Sequenz eine Computerepisode in Zeile 1 ein: „was ich jetzt machen muss“. Sie hält mit ihrer Frage – „aber da gibts ne aktuelle bei ihnen oder,“ – K bei der Stange und bindet sie so in die Interaktion ein. Wechselseitig versichern sich P und K, dass es eine solche Eingliederungsvereinbarung geben müsse. All dies wird hörbar von Tippen begleitet. Die beiden sprechen über das, was P am Computer macht oder im Begriff ist zu tun. Parallel dazu klickt P weiter, ohne das Gespräch mit K zu unterbrechen. Notizwürdig an dieser Sequenz ist, dass es bis zu einem gewissen Punkt zwei parallel verlaufende Abklärungsprozesse gibt, an denen P jeweils beteiligt ist: Den einen führt sie mit K, wenn sie ihn nach deren Kenntnisstand bezüglich der Eingliederungsvereinbarung fragt; den anderen führt sie überlappend dazu mit dem PC, um ihm den aktuellen Sachstand zu diesem Thema zu entlocken. Der Abklärungsprozess mit K wird sofort beendet, als sie vom PC eine Antwort erhält, und sie gibt K auf ihre Frage „ham mer ni-cht gemacht?“ nur noch eine minimale Antwort, um ihre Aufmerksamkeit dann wieder ganz auf den PC zu richten. Dass hier etwas Wichtiges passiert ist und die Situation verändert hat, wird nicht nur verbal mit dem *change-of-state-token* „OH“ angezeigt (Heritage 1984). Auch der Wechsel der Interaktionsordnung macht das deutlich: Der PC wechselt seinen Status von einem Begleitinstrument, das nebenbei läuft („Hintergrundmusik“), zu einem unmittelbaren und vertrauten Partner, der mit „du“ angesprochen wird, und der von sich aus etwas „macht“, das P überrascht, und ihn (zusammen mit K) zu bestimmten Aktivitäten nötigt, nämlich zum sofortigen Abschluss der versäumten Eingliederungsvereinbarung. Es wird nunmehr im wahrsten Sinne des Wortes ernst.

Das Beispiel belegt zudem eindrucksvoll, dass man sich als Analytiker des Kontextes eines Gesprächs nie wirklich sicher sein kann: „(...) the CA perspective embodies a dynamic approach in which ‚context‘ is treated as both the project and product of the participants’ own actions and therefore as inherently locally produced and transformable at any moment.“ (Drew & Heritage 1992: 19) Auch die aktuell relevanten Identitäten der Beteiligten müssen dementsprechend Zug um Zug reproduziert und (nach-) justiert werden. Sich allzu sehr auf sein Kontextwissen zu verlassen, ist demnach eine oft

irreführende analytische Strategie – auch und gerade in institutionellen Gesprächen.

3.4 Die zeitweise Verabschiedung des PC

Unsere bisherigen Ausführungen haben gezeigt, dass die Gesprächsteilnehmer durchaus in der Lage sind, den PC in ihrer kleinen Welt zu beheimaten. Das eingangs erwähnte Störungspotenzial, das der PC in eine Beratungssituation möglicherweise hineinträgt, mag sich auf der Ebene subjektiver Wahrnehmungen und Empfindungen finden lassen. Auf der Ebene mikroskopischer Handlungsvollzüge zeigt sich in der Regel aber die hohe interaktive Kunst bei der Herstellung (man könnte auch sagen: Fiktion) dieser *menage a trois* in ihren gerade geschilderten Varianten.

Wir haben schon darauf hingewiesen, dass dies eine anstrengende Interaktionsvariante ist oder doch sein kann. So ist es nicht verwunderlich, dass es auch Sequenzen in unseren Gesprächen gibt, in denen die Teilnehmerinnen – in der Regel betrifft dies die persönlichen Ansprechpartner – diese vereinfachen, indem sie die Zahl der Beteiligten reduzieren. Betrachten wir dazu den folgenden Gesprächsausschnitt. Er setzt an einer Stelle ein, wo P und K gemeinsam ein Formular ausfüllen, für das die Rentenversicherungsnummer von K benötigt wird. Der Rechner wird dabei innerhalb eines Redezuges von P gleichsam aus der Interaktion entfernt. Er bekommt einen klaren Arbeitsauftrag (soll nämlich die Rentenversicherungsnummer von K suchen), während P und K weiter ihrer gemeinsamen Arbeit nachgehen, nämlich das Formular auszufüllen: „in der zeit wo=der=reschner= hier sucht äh geh mer mal weiter geburtsort?“. Damit ist die Interaktionsordnung zu dritt aufgelöst. Weder P noch K beziehen sich in der Folge auf den suchenden Rechner. Sie stimmen ihre Handlungsvollzüge lediglich aufeinander ab.

Nesting_2, 13:28–13:55

1 P: so: ihre person:=datn die HAbE ich
2 jetzt hier, jetzt wird hier noch-
3 ma(l) rentnversischerungsnummr
4 gefragt [`so] und die
5 K: [fhh]
6 P: ham se ja sicherlich ne parat;
7 K: O=u die hab isch je (tzt) ne parat.=
8 P: =mh=mh=mh=mh,
9 K: d(e)s kann ich aber: och
10 nachreischn.

11 P: wartn se ma (.) isch guck ma in das
12 isch guck ma ((kurzes ploppendes
13 Geräusch)) ins system hinein,>
14 K: mhmh,
15 P: ob die <<tastengeklapper>
16 zufällig hier registriert is,>
17 (.) in der zeit wo=der=reschner
18 hier sucht äh geh mer mal weiter
19 Geburtsort?
20 K: langen,

Indem der PC von K und P zum Nicht-Bezugspunkt gemacht wird, schicken sie ihn gewissermaßen auf die interaktive Reservebank. An dieser Stelle kann man sehr schön erkennen, dass technische Artefakte nicht nur interaktiv eingeordnet und beteiligt, sondern gegebenenfalls auch wieder aussortiert bzw. zeitweise ex-kommuniziert werden können.²² P entzieht dem PC gewissermaßen den Teilnehmerstatus. Damit scheidet dieser als Referenzpunkt und Adressat in der Interaktion der Anwesenden aus: wenn man so will ein aktives „Mit-Ohne“ PC. Mit Goffman (1971: 150) könnte man davon sprechen, dass der PC zeitweilig zu einer *Unperson* gemacht wird, also zu einem Dritten, der nichtanwesend anwesend ist: „those who play this role are present during the interaction but in some respects do not take the role either of performer or of audience.“²³ Der Ausschuss des PC als des sprichwörtlichen „Dritten“ (im Sinne Simmels; vgl. Pyyhtinen 2009) wird gelegentlich durch ein Wegdrehen des Geräts noch demonstrativ akzentuiert. Insoweit dadurch eine qualifizierte Intimität der Beziehung von P und K etabliert wird, bietet sich ein solcher Ausschluss des PC (natürlich nur für P) als kommunikatives Instrument an, um mit dem ambivalenten Charakter des institutionellen Gesprächs („Fordern und Fördern“) kreativ umzugehen. Die so gewonnene Intimität lässt sich in doppelter Weise nutzen: entweder um das Gespräch stärker in Richtung auf eine Beratung hin zu strukturieren oder um es weiter zu informalisieren.

²² Hirschauer (2001) diskutiert derartige Techniken der episodischen Irrelevantsetzung bzw. des „Vergessens“ des vermeintlich Offensichtlichen am Beispiel des *un-doing gender*. Analog dazu hätten wir es hier mit einem *un-doing object* zu tun.

²³ Die klassische *Unperson* ist bekanntlich der Diener, zu dessen besonderen Kompetenzen es gehört, selbst in indiscreten Situationen diskret im kommunikativen Hintergrund zu bleiben. Natürlich trägt, wie in unserem Beispiel, immer auch die „Herrschaft“ durch gekonnte Indifferenz dazu bei, dass eine derart delikate Situation glückt.

Eine analoge Reduzierung der Interaktionskonstellation findet sich in folgendem Gesprächsausschnitt. Allerdings ist hier der Kunde davon betroffen und „sortiert“ sich selbst aus. Beim ausgewählten Abschnitt nähert sich das Gespräch bereits seinem Ende. P muss nur noch einige Unterlagen für K erstellen.

Mahler_5, 13:02–13:17

- 1 P: äh mein vorschlag wäre da brauchen
 2 sie mir eigentlich net beim
 3 schaffen zugucken=ich brauch fünf
 4 bis zehn minuten bis ich die ganzen
 5 unterlagen[zammen hab]
 6 K: [hmhm,]
 7 P: weil sie da auch noch äh .h äh da
 8 brauch ich e unterschrift äh von
 9 ihnen,
 10 K: soll ich draußen so lang warten=
 11 P: =ja

P erklärt zunächst „da brauchen sie mir eigentlich net beim schaffen zuschauen“ und kündigt dann eine Auszeit an, in der er die „ganzen unterlagen“ zusammenstellen möchte. K signalisiert mit „hmhm“, dass er weiterhin zuhört. P führt dann aus, dass er von K noch eine Unterschrift brauche. Daraufhin fragt K, ob er so lang draußen warten solle. P antwortet darauf mit „ja“. Auch hier findet eine vorübergehende Auflösung der Dreier-Interaktion statt, an der sich K diesmal aktiv beteiligt. Er wird nicht von P aufgefordert, draußen zu warten, sondern bietet es sogar selbst an. Damit wird es für P und für K einfacher, sich mit ihren „Dingen“ zu beschäftigen.

4. Interaktion „mit“ dem Computer? – Das ist wirklich ein Kunststück!

Der PC erweist sich im Ergebnis als ein unüberhörbarer und höchst präsenter Bestandteil der von uns aufgezeichneten Gespräche in Jobcentern. Sowohl persönliche Ansprechpartnerinnen als auch ihre Kunden orientieren sich im Handeln nicht nur anei-

einander, sondern auch an dem „Gerät“, das dadurch ebenfalls anwesend gemacht und in spezifischer Weise aktiviert wird. Damit haben wir einerseits die Befunde der *Workplace-Studies* an eigenem Material bestätigen können. Wir konnten darüber hinaus auch zeigen, wie Beteiligte an dieser Art institutioneller Interaktion den PC in ihre Gespräche einbinden (müssen), wie sie ihn als „kulturelles Objekt“ in ihrer Welt heimisch machen, und dass ihnen dafür unterschiedliche Modi zur Verfügung stehen. Die folgende Tabelle fasst unsere Befunde noch einmal schlagwortartig zusammen (siehe Schema unten).

Es wurde deutlich, dass die verschiedenen Einbindungsmodi den PC unterschiedlich „behandeln“: Im ersten Fall ist der PC für die Dauer einer Auszeit Bezugsobjekt für P, während es K in der Warteschleife überlassen bleibt, kompetent nicht zu stören. Im zweiten Fall tritt er als fordernder Mitspieler auf und wird von P animiert, also mit einer Stimme versehen, damit K sich in die Interaktion zu dritt einfädeln kann. Oder er wird wie im dritten Fall in den Hintergrund der laufenden Interaktion verschoben und so neutralisiert. In einem vierten Fall haben wir schließlich zeigen können, dass es ein „aktives Ohne“ gibt, dass also auch die gänzliche Exkommunizierung und Ausgliederung des PC auf einer interaktiven Herstellungsleistung beruht und ihrerseits zur Gestaltung der Situation genutzt werden kann.

Im Gegensatz zur üblichen Auffassung, nach der Dinge aus sich heraus einen Aufforderungscharakter (oder eben keinen) besitzen, der sich den Beteiligten „aufdrängt“, zeigt sich also, dass dieser Aufforderungscharakter (oder eben sein Fehlen) eine Leistung der Teilnehmenden ist. Unsere Analyse verdeutlicht, dass die Interaktionsarbeit, die dafür notwendig ist, von den Teilnehmenden methodisch und gleichsam nebenbei erledigt wird. Für die persönlichen Ansprechpartner in Jobcentern ist dieser Einbau von Technologien in den routinisierten Alltag Teil ihrer professionellen Kompetenz und im Hinblick auf die Bewältigung der Anforderungen ihrer Arbeitssituation „überlebensnotwendig“. Von daher lässt sich der gelegentlich formulierte Anspruch auf technologiefreie Beratung in diesem

Schema Interaktionsarbeit „mit“ dem PC

„mit“ = mit Hilfe von	„mit“ = zusammen mit	„mit“ = während	„mit“ = mit ohne
PC als Objekt	PC als Mitspieler	PC als Hintergrund	PC als Un-Person
Funktionalisierung	Animierung	Neutralisierung	Exkommunizierung

Setting – nicht zuletzt angesichts des enormen Arbeitspensums – wohl kaum einlösen. Die Beschäftigten mögen vielleicht gelegentlich gewisse Schwierigkeiten damit haben, verfügen andererseits aber über probate Mittel, um diese Schwierigkeiten unproblematisch zu halten und routinemäßig abzuarbeiten. Auch auf Seiten ihrer Kunden ist eine bemerkenswert unaufgeregte Beteiligung an der PC-bedingten Interaktionsarbeit zu verzeichnen. Es dürfte deutlich geworden sein, dass die persönlichen Ansprechpartner zusammen mit ihren Kundinnen, wenn sie „mit“ dem PC arbeiten, weit mehr tun, als bloß ihre Arbeit im engeren Sinn zu erledigen.²⁴ Sie füllen am Rechner nicht nur Formulare aus oder suchen Informationen. Je nachdem, wie die Beteiligten den PC interaktionell einbinden, modulieren sie darüber hinaus ihre soziale Situation, die Anzahl der Mitspieler und deren Status, das Verhältnis von persönlichen Ansprechpartnern und Kunden, den Grad der Formalität und den institutionellen Charakter des Geschehens und vieles andere mehr. Die konversationsanalytische Respezifikation des „Problems mit dem PC“ hat deutlich werden lassen, wie sich die Beteiligten den PC zum Kontext im Gespräch machen. Sie machen ihn zu einem Referenzpunkt ihrer aufeinander abgestimmten Handlungen und Worte. Was er in der jeweiligen Begegnung und am jeweiligen interaktiven Ort gerade ist, kommt ihm damit nicht von selbst zu, sondern wird erst im Miteinander der Beteiligten deutlich gemacht und modifiziert.

Insofern produzieren die Teilnehmenden nicht „nur“ ein Gespräch, wie das etwa in einem klassisch psychoanalytischen Setting der Fall wäre, aus dem die Dinge üblicherweise tatsächlich oder zumindest visuell ausgelagert werden. Sie machen vielmehr eine spezifische Form der Gesprächsarbeit, in der Dinge einen Platz haben oder bekommen können. Und insofern ist ein Gespräch „mit“ dem PC in der Tat „schon ein Kunststück“, wie im eingangs zitierten Interview behauptet. Damit korrespondiert die Fähigkeit der Kunden, sich in den verschiedenen Ausprägungen ihres Teilnehmerstatus zu Recht zu finden. Für unseren Fall des „PC als Objekt“ lässt sich beispielsweise zeigen, dass die Kundinnen auf die mitunter vorkommenden Selbstgespräche der persönlichen Ansprechpartner mit dem PC mit deutlicher Zurückhaltung reagieren, obwohl sie selbst die offiziellen Zuhörer sind. Sie wissen, dass die offiziellen Zuhörer nicht immer die angesprochenen sein müssen. Und ebenso sind

sie in der Lage die häufigen Wechsel des Rednerstatus' zu verkraften, die ihre Gegenüber vollziehen. Besonders augenfällig wird dies immer dann, wenn P den PC animiert und mit einer Stimme versieht (vgl. den Abschnitt zum „PC als Mitspieler“). Und zu guter Letzt sind sie offensichtlich dafür gewappnet, dass in institutionellen Kontexten wie dem vorliegenden „gestresste Funktionäre gezwungen sind als Teil ihrer Alltagsarbeit mehr als ein Gespräch am Laufen zu halten“ (vgl. Goffman 2005: 71). Das zeigt sich immer dann, wenn P und K sich unterhalten, während P am PC arbeitet (PC im Hintergrund). Die Kunst, dem PC einen Platz in der Interaktion zu geben, ist also nicht auf die Vertreter der Jobcenter-Institutionen und die dort geführten Gespräche beschränkt.

Unser Anliegen war es, die hohe Kunst des alltäglichen und selbstverständlichen Umgangs mit technischen Dingen an diesem Beispiel institutioneller Gespräche in Sozialen Diensten sichtbar zu machen. Dabei ist deutlich geworden, dass sich der Umgang mit Dingen keineswegs nur auf ihre richtige Bedienung beschränkt, sondern einer interaktionellen Bearbeitung bedarf – oder besser: dass diese Bedienung als eine soziale und situative Aneignung gedacht werden muss, an der alle Anwesenden beteiligt sind.

Literatur

- Arminen, I., 2005: Institutional Interaction. Studies of Talk at Work. Aldershot: Ashgate.
- Baethge-Kinsky, V. / Bartelheimer, P. / Henke, J. / Wolf, A. / Land, R., 2007: Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II. Online verfügbar unter <http://doku.iab.de/forschungsbericht/2007/fb1507.pdf>.
- Bergmann, J.R., 1990: On the Local Sensitivity of Conversation. S. 201–226 in: I. Marková / K. Foppa (Hrsg.), The Dynamics of Dialogue. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Bergmann, J.R., 2006: Studies of Work. S. 391–405 in: R. Ayass / J.R. Bergmann (Hrsg.), Qualitative Methoden der Medienforschung. Reinbek: Rowohlt.
- Braun-Thürmann, H., 2002: Künstliche Interaktion. Wie Technik zur Teilnehmerin sozialer Wirklichkeit wird. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Braun-Thürmann, H., 2006: Ethnographische Perspektiven: Technische Artefakte in ihrer symbolisch-kommunikativen und praktisch-materiellen Dimension. S. 199–221 in: W. Rammert / S. Schubert (Hrsg.), Technologie. Zur Mikrosoziologie der Technik. Frankfurt a.M.: Campus.
- Drew, P. / Heritage, J., 1992: Analyzing Talk at Work. S. 3–65 in: Dies. (Hrsg.), Talk at Work: Interaction in Institutional Settings. Cambridge: Cambridge Univ. Press

²⁴ Star und Strauss (1999) sprechen diesbezüglich von *invisible work*.

- Garfinkel, H. / Lynch, M. / Livingston, E., 1981: The Work of a Discovering Science Construed with the Materials from the Optically Discovered Pulsar. *Philosophy of Social Science* 11: 131–158.
- Geser, H., 1989: Der PC als Interaktionspartner. *Zeitschrift für Soziologie* 18: 230–243.
- Gibson, J.J., 1982: Wahrnehmung und Umwelt. Der ökologische Ansatz in der visuellen Wahrnehmung. München: Urban & Schwarzenberg.
- Goffman, E., 1971 (zuerst 1959): The Presentation of Self in Everyday Life. Harmondsworth: Penguin.
- Goffman, E. 1983: The Interaction Order. *American Sociological Review* 48:1–17.
- Goffman, E., 2005: Rede-Weisen. Formen der Kommunikation in sozialen Situationen. Konstanz: UVK.
- Goodwin, C., 1979: The Interactive Construction of a Sentence in Natural Conversation. S. 97–121 in: G. Psathas (Hrsg.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Academic Press.
- Goodwin, C., 2005: Human Sociality as Mutual Orientation in a Rich Interactive Environment: Multimodal Utterances and Pointing in Aphasia. S. 96–125 in: N. Enfield / S.C. Levinson (Hrsg.), *Roots of Human Sociality*. London: Berg.
- Greatbatch, D. / Heath, C. / Champion, P. / Luff, P., 1995: How Do Desk-Top Computers Affect the Doctor-Patient Interaction? *Family Practice* 12: 32–36.
- Gumperz, J.J., 1982: *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Have, P. ten, (2002): The Notion of Member is the Heart of the Matter: On the Role of Membership Knowledge in Ethnomethodological Inquiry. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(3), Art. 21, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0203217>.
- Have, P. ten, 2007: *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage.
- Heath, C. / Luff, P., 2000: *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heath, C. / Luff, P. / Knoblauch, H., 2004: Tools, Technologies and Organizational Interaction: The Emergence of “Workplace Studies”. S. 337–357 in: D. Grant / C. Hardy / C. Osrick / L. Putnam (Hrsg.), *The Sage Handbook of Organizational Discourse*. London: Sage.
- Heritage, J., 1984: A Change of State Token and Aspects of its Sequential Placement. S. 299–345 in: M. J. Atkinson / J. Heritage (Hrsg.), *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J. / Greatbatch, D., 1991: On the Institutional Character of Institutional Talk. S. 93–137 in: D. Boden / D.H. Zimmerman (Hrsg.), *Talk and Social Structure*. Cambridge: Polity.
- Hirschauer, S., 2001: Das Vergessen des Geschlechts. Zur Praxeologie einer Kategorie sozialer Ordnung. S. 208–235 in: B. Heintz (Hrsg.), *Geschlechtersoziologie*. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 41. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag
- Houtkoop-Steenstra, H., 2000: Interaction and the Standardized Survey Interview. *The Living Questionnaire*. Cambridge: Cambridge University Press
- Hutchby, I. / Wooffitt, R., (2008): *Conversation Analysis*. 2nd ed. Cambridge: Polity.
- Jefferson, G., 1972: Side Sequences. S. 294–338 in: D. Sudnow (Hrsg.), *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press.
- Knoblauch, H. / Heath, C., 2006: Die Workplace Studies. S. 141–161 in: W. Rammert / S. Schubert (Hrsg.), *Technographie. Zur Mikrosoziologie der Technik*. Frankfurt a.M.: Campus
- Latour, B., 1996: On Interobjectivity. *Mind, Culture, and Activity* 3: 228–245.
- Latour, B., 2006: Sozialtheorie und die Erforschung computerisierter Arbeitsumgebungen. S. 529–544 in: A. Belliger / D.J. Krieger (Hrsg.), *ANThology. Ein einführendes Handbuch zur Akteur-Netzwerk-Theorie*. Bielefeld: transcript.
- Lynch, M., 1996: DeKanting Agency: Comments on Bruno Latour’s ‘On Interobjectivity’. *Mind, Culture, and Activity* 3: 246–251.
- Meier, C., 1997: Arbeitsbesprechungen. Interaktionsstruktur, Interaktionsdynamik und Konsequenzen einer sozialen Form. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Pyyhtinen, O., 2009: Being-with. *Georg Simmel’s Sociology of Association. Theory, Culture & Society* 26: 108–128.
- Rammert, W., 2007: Technik – Handeln – Wissen. Zu einer pragmatistischen Technik- und Sozialtheorie. Wiesbaden: VS.
- Rammert, W. / Schubert, C. (Hrsg.), 2006: *Technographie. Zur Mikrosoziologie der Technik*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Rammert, W. / Schulz-Schaeffer, I., 2002: Technik und Handeln. Wenn soziales Handeln sich auf menschliches Verhalten und technische Abläufe verteilt. S. 11–64 in: Dies. (Hrsg.), *Können Maschinen handeln? Soziologische Beiträge zum Verhältnis von Mensch und Technik*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Sacks, H., 1992, *Lectures on Conversation*. 2 Bde. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H. / Schegloff, E.A. / Jefferson, G., 1974: A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation. *Language* 50: 696–735.
- Schegloff, E.A., 1991: Reflections on Talk and Social Structure. S. 44–70 in: D. Boden / D.H. Zimmerman (Hrsg.), *Talk and Social Structure*. Oxford: Polity.
- Schegloff, E.A., 2000: When ‘Others’ Initiate Repair. *Applied Linguistics* 21: 205–243.
- Schegloff, E.A., 2007: *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schröder, J. / Schröder, W. (2010): Es klingelt. (eingereicht bei „Neue Praxis“).
- Selting, M. et. al., 1998: Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). *Linguistische Berichte* 173: 91–122.
- Star, S.L. / Strauss, A.L., 1999: Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work. *Computer Supported Cooperative Work* 8: 9–30.
- Strübing, J., 2005: *Pragmatistische Wissenschafts- und Technikforschung. Theorie und Methode*. Frankfurt a.M.: Campus.

- Suchman, L.A., 1987: *Plans and Situated Actions. The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, L.A., 2007: *Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions*. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Werle, R., 2002: Technik als Akteurfiktion. S. 119–139 in: W. Rammert / I. Schulz-Schaeffer (Hrsg.), *Können Maschinen handeln? Soziologische Beiträge zum Verhältnis von Mensch und Technik*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Whalen, J., 1995: Expert Systems versus Systems for Experts: Computer-aided Dispatch as a Support System in Real World Environments. S. 161–183 in: P. Thomas (Hrsg.), *Social and Interactional Dimensions of Human-Computer Interfaces*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Whalen, J. / Vinkhuyzen, E., 2000: Expert Systems in (Inter)Action: Diagnosing Document Machine Problems over the Telephone. S. 92–140 in: P. Luff / J. Hindmarsh / C. Heath (Hrsg.), *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Information System Design*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wolff, S. / Müller, H., 1997: Kompetente Skepsis. Eine konversationsanalytische Untersuchung zur Glaubwürdigkeit in Strafverfahren. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Autorenvorstellung

Daniela Böhringer, geb. 1968. Studium der Soziologie, Germanistik und Ethnologie in Basel, Aachen und Graz. Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Sozial- und Organisationspädagogik der Universität Hildesheim. Forschungsschwerpunkt: Analyse der Interaktion im Gespräch im Bereich Sozialer Dienste (insbesondere der Suchtberatung und arbeitsmarktbezogener Dienstleistungen).

Stephan Wolff, geb. 1947 in München. Studium der Soziologie und der Psychologie, 1976 Promotion und 1982 Habilitation in Soziologie in München. Von 1972–1974 Wiss. Assistent am Soziologischen Institut und 1975–1980 Wissenschaftlicher Angestellter am Sonderforschungsbereich 101 (Theoretische Grundlagen der sozialwissenschaftlichen Berufs- und Arbeitskräfteforschung) in München. 1980–1983 Habilitations- und Heidenberg-Stipendiat der DFG. Seit 1984 Professor am Institut für Sozial- und Organisationspädagogik der Universität Hildesheim. Forschungsschwerpunkte: Institutionelle Kommunikation, angewandte Organisationsforschung, Methoden der qualitativen Sozialforschung.

Wichtige Publikationen: *Text und Schuld*, Berlin 1995; *Kompetente Skepsis. Konversationsanalytische Studien zur Glaubwürdigkeit vor Gericht* (mit H. Müller), Opladen 1998. *Textanalyse*, in: R. Ayaß / J.R. Bergmann (Hrsg.), *Qualitative Methoden in der Medienforschung*, Reinbek 2006; *Realitäten zur Ansicht. Die Gruppendiskussion als Ort der Datenproduktion* (mit C. Puchta), Stuttgart 2007; *Wie kommt die Praxis zu ihrer Theorie? Über einige Merkmale praxissensibler Sozialforschung*, in: H. Kalthoff / S. Hirschauer / G. Lindemann (Hrsg.), *Theoretische Empirie. Zur Relevanz qualitativer Forschung*, Frankfurt a.M. 2008; *Organisation und Erfahrung* (mit M. Göhlich und S. Weber), Wiesbaden 2009.

Zuletzt in dieser Zeitschrift: *Ironie als Instrument der „Wahrheitsfindung“* (mit H. Müller), ZfS 24, 1995: 451–464.